

Rapport annuel de l'ABTO 2009

Introduction

En ce début d'année, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ABTO. Nous y reviendrons sur l'année touristique 2009 et plus particulièrement sur les activités de l'ABTO au cours de l'année écoulée.

2009 n'a pas été une année facile pour l'industrie du voyage et tout comme d'autres secteurs, le secteur du voyage a également ressenti l'impact de la crise financière mondiale.

Les membres de l'ABTO ont vendu au cours de l'année écoulée plus de 3.270.000 voyages à forfait, ce qui représente une perte d'environ 4%.

Cette perte n'a pas empêché le secteur du marché du voyage organisé de se maintenir, il a même mieux presté que dans la plupart des pays européens où l'on note une perte moyenne de 8%.

Contrairement à beaucoup d'autres pays, la part de marché des tour opérateurs (tant les voyages à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos frontières) continue à augmenter. Les membres de l'ABTO offrent un éventail de produits propres à satisfaire tout un chacun et l'offre de l'industrie du tourisme belge s'adapte chaque année aux besoins changeants du marché.

Même si le consommateur a changé son comportement de réservation – l'année dernière, les voyages ont été réservés plus près de la date de départ – la volonté de voyager est restée en grande partie intacte. Le rapport qualité/prix avantageux et garanties au consommateur convainquent de plus en plus de Belges à opter pour le marché du voyage organisé. La part de marché des tour-opérateurs connaît une croissance ininterrompue depuis des années et s'élève aujourd'hui à 30%.

D'après l'enquête omnibus du WES, il apparaît que les clients des tour opérateurs apprécient énormément les garanties que le secteur offre, avantages qui sont encore plus importants en temps de crise.

Même en temps de crise, le monde n'arrête pas de tourner. Les législateurs européens et belges continuent à réguler nos activités. L'année dernière, nous avons vu la création de nombreuses initiatives législatives et 2010 sera une année cruciale à ce niveau. Citons la révision de la directive sur les voyages à forfait et le système de TVA sur la marge parmi les travaux de cette année.

Le défi le plus important des tour opérateurs reste une plus grande pénétration dans les voyages organisés. Pour cela, il ne faut pas perdre de vue les USP uniques (assurance

insolvabilité, Commission Litiges Voyages, les garanties spéciales de qualité, etc) que les tour-opérateurs proposent.

Aujourd'hui comme dans l'avenir, pour conserver effectivement le client, l'essentiel est et sera non seulement le prix mais également la qualité, la fiabilité et la valeur ajoutée qui deviennent de plus en plus importantes pour fidéliser le client.

Le souci de la qualité reste essentiel et ne peut pas être négligé dans un marché dirigé par les consommateurs. Ne pas tenir ses promesses est immédiatement sanctionné sans pitié avec l'apparition des nouvelles technologies (les forums internet, Facebook, Twitter).

Plus que jamais, chaque professionnel du voyage doit suivre de près ces évolutions du marché et autant que possible anticiper les possibilités offertes. Il est indispensable d'investir dans des formations et des procédures efficaces.

L'ABTO veut également rester dans l'avenir un forum de concertation pour les tour-opérateurs (petits et grands), forum capable d'anticiper la dynamique toujours croissante du secteur touristique et de réagir promptement aux questions d'actualité.

Nous allons à présent passer en revue les divers points d'action de l'ABTO.

1) Membres

1.1) Membres Effectifs

Le nombre de membres effectifs de l'ABTO n'a pas été modifié en 2009. Les **27 membres de l'ABTO** représentent **51 marques** et une part de marché supérieure à **90%** en ce qui concerne les voyages organisés. Ensemble, ils ont réalisé l'année dernière un chiffre d'affaires supérieur à **2,1 milliards d'euros** et emploient directement plus de 1750 personnes.

Que représente l'affiliation pour les membres de l'ABTO et de quels avantages peuvent-ils bénéficier?

- **"Label of Quality"**: les membres de l'ABTO obtiennent le label de qualité tour-operating. Ce label est synonyme de vacances sans soucis, assorti de nombreuses garanties sur le plan de la qualité. Les membres sont de plus en plus nombreux à utiliser ce label pour la communication externe (brochures, site internet, papier à lettres, etc.)
- Pour acquérir la qualité de membre, le candidat doit se soumettre à un screening financier et technique.
- L'affiliation à l'ABTO entraîne automatiquement la reconnaissance de l'asbl Commission de Litiges Voyages, de même que l'application intégrale dans les brochures des Conditions générales de voyages. Le client est de ce fait assuré de bénéficier des conditions élaborées en concertation avec les associations de consommateurs. En cas de problème, il peut avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, qui prévoit désormais également une procédure de conciliation, à côté de la procédure d'arbitrage.
- L'assurance insolvabilité est bien sûr une condition d'affiliation. En cas de faillite, l'argent du client est entre bonnes mains.

- Finalement, les membres de l'ABTO sont tenus d'accepter les divers codes de conduite ainsi que la participation aux études WES.

Par le biais de toutes sortes d'initiatives, l'ABTO essaie de développer le label de qualité et d'élargir sa notoriété dans le grand public et auprès du secteur.

En 2001 a été publiée la **Brochure+, Voyagez bien informé**. Cette brochure a été réalisée en collaboration avec le Ministère des Affaires étrangères et Test Achats. Cette brochure a été à la base de la création du **site de l'ABTO** (www.abto.be) où l'on retrouve aujourd'hui beaucoup d'autres informations d'actualité.

En 2006 a été lancé le **Code de conduite Internet**. Les sites des membres qui déploient une activité sur le net, sont inspectés chaque année et seuls les sites internet satisfaisant à cette analyse peuvent publier le logo E-travel. Beaucoup de membres placent ce logo bien en vue sur leur site internet.

Dans le cadre d'une plus grande intégration européenne, l'appartenance à une organisation professionnelle fiable devient de plus en plus importante. Via l'affiliation à diverses organisations de premier plan, comme l'ECTAA/IFTO et la FIT, les membres de l'ABTO peuvent également se prévaloir d'une image de marque fiable au niveau européen et international.

Nos membres prônent avant tout la qualité. L'ABTO est fière de voir ses membres récolter année après année des prix lors de la remise des awards TM/BTF. Tout comme les années précédentes, nous constatons que tous les vainqueurs dans le segment tour-operating sont des membres de l'ABTO. Nous profitons de l'occasion pour les féliciter chaleureusement une fois encore.

1.2) Membres Associés

Chez les **membres associés** aussi, l'intérêt porté au fonctionnement de l'ABTO reste grand. L'ABTO compte aujourd'hui 30 membres associés, au nombre desquels Accor, Brussels Airport, L'Européenne, le Fonds de Garantie Voyages, Mondial Assistance, Rail1 et 22 offices de tourisme. En 2009, Brussels South Charleroi Airport et l'aéroport de Liège se sont également affiliés.

Les membres associés sont étroitement associés aux manifestations sociales de l'ABTO. Ils sont invités aux conférences de presse et reçoivent mensuellement un résumé des tendances essentielles du marché. En tant que partenaires importants, ils reçoivent la priorité en ce qui concerne le sponsoring des manifestations de l'ABTO. Nous tenons à remercier tout particulièrement **Brussels Airlines, Accor et ENIT** pour leur soutien durant l'année 2009.

En 2009, l'ABTO a organisé **2 workshops** en exclusivité pour ses membres associés. Au cours de ces workshops interactifs, les membres ont reçu une mise à jour des tendances du marché et de nouveaux rapports (rapport tour opérateur, enquête omnibus) dont dispose l'ABTO. L'année 2009 a également été l'année du lancement de m'enquête panel modernisée et du système de query interactif permettant le questionnement de la base de données. Ces queries offrent l'avantage de pouvoir analyser des périodes à l'avance. Fin juillet, l'on pouvait ainsi déjà voir les tendances des vacances suivantes. Les queries offrent toute une série d'études de positionnement.

La qualité de membre associé est ouverte à toutes les entreprises et à tous les organismes déployant une activité dans le secteur touristique, à l'exception des détenteurs d'une licence d'agence de voyages.

2) WES

Tout secteur sérieux dispose de chiffres fiables. Depuis 1991, l'ABTO collabore pour ce faire avec le WES. Grâce aux études réalisées pour le compte de l'ABTO, nous pouvons aujourd'hui mieux que jamais évaluer l'importance de notre secteur, analyser les nouvelles tendances du comportement des Belges en matière de vacances et permettre ainsi aux tour-opérateurs de les anticiper.

Le **WES** a fourni l'année dernière quatre études demandées par l'ABTO :

- (1) **L'enquête bisannuelle sur le comportement des Belges en matière de vacances.** L'enquête sur les vacances est devenue pour nos entreprises un instrument indispensable au développement et à l'implémentation des diverses stratégies commerciales. Parallèlement à l'enquête générale sur les vacances, les membres ont également reçu le rapport exclusif de l'ABTO sur les voyages tour-opérateurs. Ce rapport de plus de 300 pages offre un aperçu détaillé du marché des voyages TO. Il comporte également une analyse des stratégies susceptibles de favoriser la croissance des voyages TO.
- (2) **L'enquête mensuelle sur les passagers départ** par TO.
- (3) **L'enquête mensuelle sur les réservations** par TO, qui permet d'avoir, des mois à l'avance, une vue d'ensemble du déroulement de la saison.
- (4) **L'enquête Omnibus.** Cette enquête sonde la position des Belges quant à la réservation via un agent de voyages ou par organisation propre, et leur position quant à la réservation de vacances via internet.

Ces trois dernières enquêtes, tout comme le rapport spécial de l'ABTO sur les voyages TO, sont réalisées exclusivement pour et par l'ABTO.

L'ABTO a toujours joué **un rôle de pionnier** en ce qui concerne les études de marché. Ces deux dernières années, l'enquête panel a été modernisée. La plupart des données de réservation sont maintenant transmises de manière automatisée au WES. Cette transmission de données de réservation automatique offre des possibilités supplémentaires. Le nouveau système de queries, lancé le 1^{er} octobre dernier, permet aux membres de questionner une base de données commune.

L'ABTO est fière de ce résultat. Avec la modernisation de l'enquête du WES, l'ABTO renonce sa position de pointe. Notons la constatation que de plus en plus de pays suivent notre exemple. Une enquête panel a aujourd'hui démarré en France (CETO) et au Royaume-Uni (FTO). Notre consœur française a du reste également fait appel à l'expertise du WES.

En raison de leur grande valeur commerciale, les résultats des études WES ne sont pas rendus publics. Les tendances globales et les grandes lignes de l'enquête panel sont cependant communiqués deux fois par an à la presse.

Comme chaque année, les conférences de presse de l'ABTO ont généré un large écho dans les médias audio-visuels et la presse écrite.

Nous remercions le WES, et en particulier **Rik De Keyser**, pour la bonne collaboration tout au long de l'année écoulée.

3) Comités techniques - comités consultatifs

3.1) Au niveau flamand, il existe trois comités d'avis pour le secteur des agences de voyages.

Avec l'entrée en vigueur du nouveau statut le 1^{er} septembre 2007, l'ancien comité technique a été supprimé. Un comité consultatif et une commission d'appel ont été créés pour les détenteurs de licence établis en région flamande. Ces organes sont composés d'experts indépendants ayant une qualification professionnelle d'au moins 10 ans. Veerle De Boeck et Roland Van Hulle ont été nommés à ces comités.

Un nouveau Comité Technique a été institué pour les détenteurs de licence flamande établis à Bruxelles. Ce comité technique travaille à nouveau selon les dispositions de l'ancien statut de 1965.

3.2) Au Comité technique francophone, l'ABTO est représentée, via son asbl régionale **CFTO**, par **Jean-Luc Hans**.

3.3.) Finalement, il faut signaler que l'ABTO souhaite participer activement à la **politique touristique**.

Du côté flamand, Veerle De Boeck siège au Raadgevend Comité van Toerisme Vlaanderen. Enfin, l'ABTO est également représentée au Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, ainsi qu'au Conseil de la Consommation où elle est invitée en tant qu'expert pour des dossiers concernant le secteur du voyage.

4) IFTO

La Fédération Internationale des Tour-Opérateurs, qui regroupe des organisateurs de voyages de 10 pays et représente plus de 66 millions de forfaits par an, joue un rôle très important sur la plan de **la défense des intérêts des TO au niveau international**: suivi des problèmes par destination, visas, aéroports, santé & sécurité, overbooking, tendances du marché, législation européenne, hôtels, taxes d'aéroport, tourisme durable, etc.

L'IFTO joue un rôle important dans l'élaboration des normes et critères, notamment en matière de santé, sécurité et développement durable, sans aucun doute, toutes des matières importantes dans la mise au point de tout produit touristique. C'est à cet effet qu'ont été conçus les « Codes of Practice », des manuels destinés à aider les hôteliers et autres prestataires de services à identifier les risques liés à leurs activités. Les premiers guides (**sécurité incendie et hygiène de la chaîne alimentaire**) ont été réalisés au début des années 2000. La série a été complétée par des guides sur la **sécurité piscine, les clubs pour enfants, les plages et l'enquête sur les calamités**. Pour chacun de ces thèmes, des guides ont été conçus avec les procédures à suivre de manière à limiter les risques éventuels pour le consommateur. Le forum « Tourisme durable » a été créé sein de l'IFTO. Les diverses initiatives en matière de tourisme durable peuvent y être échangées. Ceci a débouché sur un cours internet internationalement reconnu et le développement du Travelife sustainability system, une collaboration des différentes organisations européennes partenaires qui offrent également, en plus de la formation, des outils pour soutenir le développement durable chez les tour opérateurs et les agents de voyages.

Comme la collaboration sur ce plan conduit à une norme internationale généralement reconnue et que les organismes individuels de voyages ne peuvent souvent pas supporter seuls le coût de ces études, cette collaboration internationale représente indubitablement une énorme valeur ajoutée pour les tour-opérateurs.

Il convient aussi de signaler qu'en collaboration avec l'IFTO, l'EWGLI (European Working Group on Legionella Infections) et le gouvernement flamand, l'ABTO a élaboré une procédure pour les **cas de légionellose** dans des lieux d'hébergement à l'étranger. L'EWGLI informe l'ABTO de tous les cas préoccupants de légionellose susceptibles d'être en rapport avec un lieu d'hébergement en Belgique ou à l'étranger. Il va de soi que pareilles initiatives contribuent dans une large mesure à une meilleure protection du consommateur. Il est frappant de remarquer que le nombre de cas de légionellose est devenu négligeable dans les hébergements avec lesquels travaillent les membres de l'ABTO. Les hôteliers sont de plus en plus nombreux à utiliser les checklists en matière de légionellose.

5) ECTAA

Au niveau Européen, l'ABTO est représentée par l'ECTAA (European Community Travel Agents and Tour Operators Association) dont le secrétariat est situé à Bruxelles. Tous les développements relatifs aux matières européennes y sont suivis avec une grande vigilance. 2010 promet d'être une année cruciale pour l'industrie européenne du voyage. En plus de la révision de la directive sur les voyages à forfait et de la directive sur les affaires des consommateurs, le règlement de la TVA sur la marge pour les agences de voyages est aussi au programme des travaux de la commission.

Au fil des années, l'ECTAA s'est profilé comme le principal interlocuteur touristique au niveau européen et réussit à faire entendre la voix de l'industrie du tourisme sur de nombreuses initiatives européennes.

La réglementation européenne relative au secteur touristique a connu une croissance spectaculaire ces dernières années. Aujourd'hui, nous ne pouvons que constater que presque toutes les réglementations d'application dans notre secteur sont d'origine européenne.

De nombreux thèmes ont à nouveau été abordés l'année dernière :

IATA, code de conduite des systèmes CRS, checklists pour la vente de tickets, surcharges carburant, protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes, Denied Boarding Regulation, droits des passagers ferroviaires, transport en autocar et maritime, règles pour l'exploitation de services de transport aérien, données des PNR (Passenger Name Record), révision de la directive sur les voyages à forfait, TVA, sécurité des hôtels au niveau incendie, implémentation de la directive services,

En ce qui concerne l'ABTO, ce sont surtout les dossiers ayant un impact sur la gestion des tour-opérateurs qui ont été suivis de près.

- Le 8 octobre 2008, la commission publie le projet de directive relative aux droits des consommateurs. La Commission Européenne souhaite ainsi simplifier et compléter la législation existante sur le consommateur. La nouvelle directive va remplacer quatre directives importantes en matière de consommation: la vente ambulante, la vente à distance, l'achat et les garanties du consommateur, les clauses abusives. Alors que les directives actuelles se basent sur un minimum d'harmonisation, la nouvelle directive est basée sur une harmonisation totale. Les voyages forfait sont en grande partie exclus du domaine d'application de la

directive de par leur spécificité (directive voyages à forfait). Les prestations simples ne sont exclues que des dispositions sur la vente à distance et la vente ambulante.

- Voyages à forfait: le 26 novembre 2009, la Commission Européenne a lancé une nouvelle procédure consultative relative à la révision de la directive 90/314 sur les voyages à forfait. Les parties prenantes ont jusqu'au 7 février 2010 pour transmettre leur réponse à la commission. La directive sur les voyages à forfait est l'une des pierres angulaires de notre industrie et nous suivons bien entendu de près les travaux sur l'élaboration d'une nouvelle directive. L'ABTO dispose également d'un représentant au Comité affaires légales et au Comité tour opérateur de l'ECTAA. L'ABTO est partisan d'une modernisation de la réglementation européenne. La directive voyages à forfait date de 1990 et n'est plus adaptée aux exigences de notre époque. La progression d'Internet, des transporteurs low-cost et le phénomène du dynamic packaging demandent une nouvelle approche. La proposition de la commission est attendue pour la seconde moitié de 2010.
- TVA: les nouvelles règles sur le lieu du service sont d'application depuis le 1er janvier 2010. Ces nouvelles règles ont surtout des conséquences sur les transactions B2B. Le 15 décembre, la future présidence (espagnole) a également mis à l'ordre du jour la révision du système de la marge pour les agences de voyages en adressant un questionnaire aux états membres.
- Le 1^{er} novembre 2008 est entré en vigueur le règlement établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens. Ce règlement vise à une plus grande transparence du prix des tickets d'avion. Les prix des tickets doivent désormais inclure tous les frais supplémentaires obligatoires. Il ne faut non seulement mentionner le prix all inclusive, mais également spécifier ses différentes composantes.
- Suppléments carburant: l'ABTO ne s'oppose pas aux suppléments carburant en soi, mais bien contre la façon dont certaines compagnies aériennes régulières les appliquent. L'ABTO est partisan de plus de transparence et d'une approche plus consistante. D'après un rapport élaboré par les autorités nationales qui a été transmis à DG Sanco le 3 novembre 2009, il semblerait d'ailleurs que les compagnies aériennes prennent des libertés avec la loi. Le rapport préconise de prévoir dans la nouvelle législation européenne que les frais opérationnels soient inclus dans le fare.
- Assurance insolvabilité des compagnies aériennes: l'année dernière a de nouveau vu toute une série de compagnies aériennes faire faillite. Lors des récentes faillites XL Airways et Sky Europe, des dizaines de milliers de voyageurs sont restés bloqués. L'ABTO est partisan d'une assurance insolvabilité pour les compagnies aériennes et accueille donc favorablement la résolution du parlement européen de travailler à un projet pour le 1^{er} juillet 2010 qui protégerait les clients de la faillite d'une compagnie aérienne.
- Droits des passagers: le 3 décembre 2009 l'ordonnance EG 1370/2007 est entrée en vigueur. Celle-ci offre maintenant également des droits de base aux passagers ferroviaires. Cette ordonnance constitue le deuxième volet de la protection des passagers. C'est en 2005 que les passagers aériens ont reçu les premiers une protection plus importante par le règlement (EG) 261/2004 pour les overbookings, les annulations et les retards. Pour le moment, une dernière main est mise sur les deux volets suivants, le transport en bus/autocar et le transport maritime et fluvial.

Si l'idée de l'Union Européenne est un bel idéal pour les tour-opérateurs (libre circulation des personnes, des biens et des services, monnaie unique, harmonisation de la fiscalité, protection des consommateurs...), force est de constater que **l'harmonisation** démarre lentement. Cela est en partie dû aux procédures décisionnelles complexes de l'Union Européenne.

L'introduction de l'Euro et le développement rapide d'Internet ont eu des conséquences importantes pour le secteur: les marchés sont aujourd'hui devenus beaucoup plus transparents, le marché s'agrandit et devient accessible tant à l'intérieur du pays qu'à l'étranger. Le secteur du voyage est aujourd'hui déjà un des principaux secteurs à être confronté à la vente transfrontalière. De nombreux acteurs de l'industrie touristique, comme les hôtels, les firmes de location de voitures, les compagnies aériennes et les tour-opérateurs, proposent déjà leurs produits sur internet. La transparence de la chaîne de valeur augmente la pression exercée sur les agents de voyages et les tour-opérateurs pour prouver leur valeur ajoutée.

Tant qu'il n'y a pas d'harmonisation des législations dans les différents pays, le risque de concurrence déloyale reste réel. Quelques exemples concrets :

- Divers Etats-membres de l'UE exemptent la vente de voyages de TVA. Le taux de TVA varie également d'un pays à l'autre. En 2002, la Commission européenne a pris l'initiative de réviser l'article 26 de la 6ème directive TVA. La commission a alors constaté que 11 états membres sur 15 n'avaient pas appliqué cette directive correctement. Avec une nouvelle proposition, la Commission a visé une application uniforme de la TVA à toutes les agences de voyages de tous les pays membres. Dans cette proposition, les dérogations actuelles ont été supprimées et les discriminations abolies - ceci est important pour la Belgique qui est le seul pays où les voyages hors UE sont soumis à la TVA. L'année dernière, la Commission a entamé une procédure contre les Etats-membres qui ne satisfaisaient pas aux obligations de la législation actuelle. La prochaine étape verra l'affaire portée devant la Cour de Justice. Les infractions ont mené au souhait de différents pays à remettre le système de la marge à l'ordre du jour. Le 15 décembre 2009, a présidence espagnole en a déjà effectué les premiers pas en plaçant à nouveau ce point à l'ordre du jour.
- Lors de la modification de la directive européenne sur les voyages à forfait, la Belgique a utilisé la clause minimale pour offrir une protection supplémentaire au consommateur. Dans la majorité des autres pays, la protection ne vaut que pour l'achat de voyages à forfait. Le législateur belge a été plus loin et offre une protection supplémentaire (notamment devoir d'information, assurance insolvabilité, etc.) même au client qui n'achète que des prestations seules. Cette situation a pour effet de fausser la concurrence. En octobre 2008, le SPF Economie a organisé un atelier consommateurs au sujet de la modernisation de la loi sur le contrat de voyages. C'est au cours de cet atelier qu'un avant-projet de la loi sur le contrat de voyages élaboré par le professeur Balate a été présenté au secteur. L'ABTO est partisan d'attendre les travaux réalisés au niveau européen. A notre avis, cela a peu de sens d'adapter la loi sur le contrat de voyages avant de voir ce qui sera changé au niveau européen.

Nous espérons que les autorités européennes, mais aussi les autorités belges, sont conscientes qu'une harmonisation européenne plus poussée est prioritaire. Sans quoi, l'Europe sera elle-même à la base de **cette concurrence déloyale**. Et les petits marchés, comme le marché belge, qui dès le départ sont confrontés à plus de problèmes que les grands, pourraient être les premiers touchés.

L'ABTO doit rester attentive. Bon nombre de ces matières ont une importance énorme pour l'avenir de notre secteur.

6) Législation fédérale et régionale.

Notre point de vue sur la législation belge est identique à celui que nous portons sur législation européenne. **Arrêtez la surrégulation et la taxation et tenez compte de la législation en vigueur dans les pays voisins.** De plus, l'ABTO met un point d'honneur à réagir à toute initiative prise sans consultation préalable du secteur.

6.1) Le statut des agences de voyages

Les agences de voyages situées dans la région flamande disposent depuis le 1^{er} septembre 2007 d'un nouveau statut, un statut modernisé. Les agences de voyages ont encore jusqu'au 1^{er} septembre 2010 pour se conformer aux dispositions du nouveau statut. Pendant la période transitoire, les dispositions de l'ancienne législation restent d'application. Fin de l'année prochaine, le décret du 2 mars 2007 et les arrêtés du 17 juillet 2007 et du 12 décembre 2008 seront d'application pour toutes les agences de voyages flamandes. Un nouveau code de conduite est d'application depuis le 27 janvier 2009.

L'année dernière, des pas importants ont également été faits dans la modernisation du statut dans la région bruxelloise et la région wallonne. Malgré que les élections de 2009 y aient apporté un retard, nous supposons que ces statuts seront fixés dans le cours de l'année 2010. La directive de service qui devait être transposée pour le 28 décembre 2009 au plus tard dans la législation nationale, impose aux pays membres d'évaluer entre autres les statuts existants et de les adapter là où nécessaire. Le projet bruxellois d'ordonnance a été transmis fin 2009 au parlement. L'ABTO plaide pour une harmonisation des différents statuts.

Sur le plan du contenu, l'ABTO a toujours mis l'accent sur deux éléments essentiels : la **protection du consommateur** et le développement de nos entreprises dans un **contexte européen**. Le nouveau statut flamand répond en grande partie à ces attentes.

- *6.1.1.) La protection du consommateur* peut, selon l'ABTO, être le mieux réalisée en prévoyant et en offrant une grande mesure de **professionnalisme**. L'ABTO soutient l'introduction de conditions et exigences plus strictes en matière de compétence professionnelle et de garanties financières qui, combinées à une déontologie adéquate, contribueront à conserver et augmenter la confiance du consommateur. Le nouveau statut flamand comporte de **nouvelles catégories d'intermédiaires de voyage**: compagnies aériennes, portails d'hôtels, centrales de réservation, etc. Dans la mesure où elles s'établissent en Région flamande et y développent des activités d'agence de voyages, elles sont soumises aux mêmes règles.
- *6.1.2) Le développement des entreprises dans un contexte européen*
Le 12 décembre 2006, la directive services 2006/123 a été acceptée. Une des conséquences principales de cette directive est que des entreprises étrangères peuvent, sur base de la libre prestation de services, proposer, temporairement, sans établissement, leurs services sur le marché belge – nous pensons aux foires et salons, au domicile du consommateur, etc. Sous cet éclairage, les strictes exigences techniques sont dépassées. L'ABTO se réjouit de la libéralisation contenue dans le nouveau statut flamand. Il est important que le secteur touristique puisse répondre aux besoins du public et tout comme d'autres entreprises à l'étranger, qu'il puisse offrir à ses clients un service adapté à leurs besoins.
- 6.1.3) L'ABTO souligne enfin l'importance d'une campagne d'information organisée par les autorités. Les prestataires étrangers de service qui proposent (temporairement) leurs services sur le marché belge n'offrent pas toujours les mêmes garanties que les

agences de voyages qui tombent sous le coup du nouveau statut. Il est important que le consommateur en soit informé, de manière à pouvoir décider en toute connaissance de cause au moment où il effectue une réservation.

- 6.1.4) L'année dernière a à nouveau montré la vulnérabilité des consommateurs. Des centaines de Belges ont encore été la proie d'annonceurs illégaux. La presse a largement relaté l'histoire des villas fantômes en Espagne (vakantiespanjehuren.nl) et des offres illégales du site kapaza.be. L'ABTO plaide pour que les autorités fassent sérieusement respecter la législation et pour la possibilité de fermer les sites internet des annonceurs illégaux.

6.2) La loi sur le contrat de voyages

6.2.1) Le rapport Balate: fin 2008 le rapport Balate, un projet de rapport pour le règlement du contrat de voyage, a été présenté au secteur. Comme le ministre l'a admis, le texte proposé n'est pas un projet de loi au sens juridique du terme, mais bien un document de réflexion qui doit aboutir à la modernisation du contrat de voyages. Au cours de l'année 2009, le projet a été discuté au Conseil de la Consommation et au Haut Conseil des Classes Moyennes et des PME. C'est en étroite collaboration avec l'ABTO que les avis de ces deux organes ont été émis.

Vu du point de vue d'une harmonisation de la législation à niveau européen, l'ABTO estime qu'il est peu opportun de réaliser actuellement une modification la loi.

L'ABTO plaide donc pour que l'on attende les nouvelles règles européennes annoncées pour éviter deux modifications consécutives. La modification radicale de la consommation du consommateur a peu de chances de satisfaire aux prescriptions européennes dans un contexte d'harmonisation maximale.

6.2.2) Obligation de cahiers de prix

L'obligation de cahiers de prix et l'interdiction de fluid pricing sont un handicap important pour les TO belges. L'ABTO a insisté auprès du ministre pour assouplir les règles, comme c'est le cas dans d'autres pays européens, afin d'offrir aux organisateurs de voyages la possibilité de publier des brochures avec des prix valables au moment de la parution et un renvoi au site internet pour les prix actualisés.

A la demande du ministre, une concertation a été entamée avec l'administration pour en examiner le cadre légal.

6.3) TVA

Le 29 décembre 1999, un AR qui réforme fondamentalement le système TVA a été publié au Moniteur belge. Dans la pratique, nous voyons que cet AR n'est toujours pas appliqué. Début 2000, les associations professionnelles ont reçu une promesse dans laquelle le ministre s'engageait, dans l'attente d'une notification, à ne pas formuler par critiques à l'encontre des agences de voyages qui appliquent soit l'ancien soit le nouveau système.

Dix ans plus tard, il n'est toujours pas question d'une nouvelle notification. A la lumière de la révision de l'article 26 de la 6^e directive TVA (réglementation sur la marge – voir plus haut), l'implémentation de l'AR susmentionné a encore été reportée.

Au cours des dernières années, il y a eu d'intenses négociations avec l'administration de la TVA. Elles ont donné lieu en 2005 à deux décisions importantes :

- Début 2005, avec l'introduction de la commission zéro, les agences de voyages ont été confrontées au problème de la TVA sur les 'fees' calculés en remplacement de la commission. Par le passé, la rémunération sur la vente des billets d'avion avait toujours été exemptée de TVA. Après l'introduction de la commission zéro, l'administration a estimé que la TVA était due sur le fee que les agents de voyages imputaient. Cette décision a été publiée le 11 mars. La concertation des différentes associations professionnelles avec le ministre des Finances a débouché le 8 avril 2005 sur une nouvelle décision. La décision ET 108099/2 prévoit désormais une exemption de la TVA.
- Le 2 juin 2005 (décision ET 105963), une décision importante a été prise pour les tour-opérateurs qui vendent des voyages à la carte. L'administration accepte désormais que ces voyages constitués de diverses composantes et non proposés à un prix global en brochure tombent sous le principe plus avantageux de la ventilation. Les diverses composantes peuvent figurer séparément sur la facture et chaque service suit alors son propre tarif d'imposition.
- L'absence d'une nouvelle notification cause encore toujours des imprécisions sur l'application de la réglementation de la TVA. L'année dernière, différentes initiatives ont été entamées pour clarifier la situation.
- L'ABTO a une de plus fois plaidé pour une exonération de la TVA sur les voyages extra-communautaires auprès du ministre. Jusqu'à présent, les résultats sont décevants. Nous espérons qu'une initiative eu niveau européen pourra débloquer la situation.

6.4) Loi sur les Pratiques commerciales

6.4.1) L'offre conjointe

Le 23 avril 2009 , la Cour de Justice a rendu un arrêt historique aux conséquences importantes dans la loi sur les pratiques commerciales. L'arrêt de la cour déclare que l'interdiction belge d'offre conjointe est en contradiction avec le droit européen. On ne peut pas sous-estimer toute l'importance de cet arrêt parce qu'il a également des conséquences dans d'autres promotions de ventes. Les conditions des annonces de réductions de prix et des périodes pré-soldes seront à nouveau évaluées.

En tout cas, cet arrêt met provisoirement un terme à la discussion sur les assurances de voyages incluses. L'ABTO reste partisan d'une possibilité de choix dans le chef du tour opérateur. L'assurance annulation incluse représente tout de même une valeur ajoutée tant pour le consommateur que pour le secteur.

6.4.2) Projet de loi sur les pratiques du marché et la protection du consommateur

Le 20 novembre 2009 le gouvernement fédéral a définitivement entériné le projet de loi sur les pratiques du marché et la protection du consommateur. Le projet modernise de manière importante la loi sur les pratiques commerciales de 1991. L'étape suivante sera la discussion du projet de loi à la chambre.

L'ABTO avait insisté auprès du ministre pour que les exceptions qui existent aujourd'hui pour le secteur du (entre autre les AR spécifiques concernant la vente à la distance et les taxes à payer sur place - voir plus loin) soient repris dans la nouvelle législation. Nous sommes heureux de constater qu'ils sont repris dans les conditions transitoires de la nouvelle loi.

6.4.3) Frais de dossier

Le 27 mars 2007, la Cour d'Appel de Bruxelles a prononcé un arrêt important en matière de frais de dossier. Le juge estime dans cet arrêt que l'imputation séparée d'un « servicefee » est autorisée en sus du prix facturé par le tour-opérateur. Le contrat d'intermédiation de voyage est un contrat distinct, indépendant du contrat d'organisation de voyage.

Pour toute clarté, notons encore que l'ABTO n'est pas opposée à une plus grande transparence des frais de dossier. Cette transparence profite de toute manière au consommateur. Par contre, l'ABTO ne peut pas accepter que le nombre de services pour lesquels on peut demander une rémunération soit limité à ceux qui sont explicitement repris dans la liste type.

Le 25 novembre 2008 le Conseil de la Consommation a reçu une demande d'avis du ministre Magnette sur un projet d'AR réglementant l'indication de la rémunération des intermédiaires de voyages. Le Conseil de la Consommation a invité l'ABTO a été invité en tant qu'expert. Le Conseil a rendu son avis au ministre le 20 juillet 2009. Malgré le fait que l'avis montre des opinions partagées, l'ABTO se félicite que les associations de consommateurs aient accepté la possibilité d'une rémunération de l'agent de voyages. Aucun consensus n'a pu être atteint sur une liste limitative ou non limitative. Maintenant c'est aux ministres concernés de décider.

6.4.4) Vente à distance

Le 25 mai 1999, le Parlement a réalisé l'implémentation de la directive européenne relative à la vente à distance de services.

Initialement, les dispositions relatives à la vente à distance avaient été déclarées d'application sans restriction aux services touristiques. L'ABTO s'y est opposée parce que la directive européenne du 20 mai 1997 (97/7/EG) prévoit une exception pour des services touristiques.

Après de pénibles négociations, un compromis a été trouvé fin 2002. L'AR du 18 novembre 2002 relatif à la vente à distance de services touristiques prévoit désormais une exception partielle des dispositions relatives à la vente à distance. La concurrence déloyale apparue après la modification de la directive a été partiellement supprimée. Ceci était surtout très important pour le droit de renom. Ceci n'est désormais plus d'application sur la vente de services touristiques.

Le 10 mai 2005 (affaire 336/03-Easycar), un arrêt important a été prononcé par la Cour de Justice. Sur base de cet arrêt, l'ABTO déduit que les exemptions prévues dans l'AR s'appliquent également à la vente de voyages à forfait.

Le thème des voyages à forfait a également été abordé l'année dernière au Conseil de la Consommation. Celui-ci estime dans son avis du 30 janvier qu'il ne faut apporter aucun éclaircissement à l'AR, entre autres à cause de l'arrêt Easycar qui est clair et qui indique qu'il existe aujourd'hui déjà une exclusion sectorielle.

6.4.5) Inclusion des taxes et des services obligatoires

Avec l'AR du 11 juillet 2003 concernant la fixation des règles particulières en matière d'indication des prix dans le secteur du voyage l'ABTO a réussi à faire assouplir les règles existantes. Les taxes et redevances à payer sur place ne doivent dorénavant plus être incluses dans le prix, mais le client doit toujours en être informé. De même, il existe des exceptions pour les frais variables (comme certaines taxes de séjour).

6.5) Class action

* En septembre 2009, le ministre Magnette et le ministre De Clerc ont déposé un projet de loi sur l'introduction d'actions groupées. Cela permettrait ainsi aux consommateurs de se regrouper en une seule procédure.

* Dans son avis du 17 décembre 2009, le Haut Conseil des Indépendants s'est déclaré contre l'introduction d'un système d'actions groupées. L'ABTO soutient son avis, surtout parce qu'elle est persuadée qu'il faut au moins attendre une initiative européenne en la matière avant de poursuivre au niveau belge.

7) L'homme et l'environnement

Le tourisme qui constitue la plus grande activité économique au monde a un impact énorme sur l'homme et l'environnement. Pour éviter que cet impact ne mène à la destruction de ce qui fait l'attrait des voyages, à savoir nature, environnement et culture, toutes les parties concernées doivent s'unir pour un tourisme durable. L'IFTO, l'ECTAA et d'autres organisations sœurs de l'ABTO oeuvrent ensemble pour ouvrir la voie à une politique internationale collective en la matière.

L'ABTO continue à inciter ses membres, les agents de voyages et les voyageurs, à un tourisme qui respecte l'homme et l'environnement. C'est pourquoi le tourisme durable est de l'intérêt du secteur : la beauté de l'environnement est une condition nécessaire au tourisme; les régions où la nature et l'environnement sont érodés n'attirent plus les touristes.

- 7.1) Code de l'environnement: les membres ont accepté à l'unanimité un Code (*disponible sur demande*) où ils souscrivent aux principes essentiels de l'environnement.
- 7.2) La « **brochure + « voyagez bien informé** », consultable à présent sur le site de l'ABTO, consacre tout un chapitre à ce thème. Le chapitre « en visite d'autres pays » constitue un petit vade-mecum pour un tourisme respectueux de l'homme et de son environnement et doit sensibiliser les voyageurs de manière à minimaliser l'impact et la charge du tourisme sur l'environnement.
- 7.3) Brochures: de nombreux membres impriment leurs brochures sur du papier exempt de chlore et utilisent une encre écologique. L'idéal serait cependant qu'on doive imprimer moins de brochures.
Les membres de l'ABTO ont inséré dans leur brochure un « **Eco-conseil** », demandant aux voyageurs de faire circuler, dans la mesure du possible, les brochures parmi les membres de leur famille ou leurs amis et de ramener les exemplaires non utilisés à leur agent de voyages.
- 7.4) En 2004, un projet pilote a été lancé, en collaboration avec Toerisme Vlaanderen. Le cours Internet existant déjà chez notre consœur l'ANVR a été adapté à la situation belge et mis à la disposition des membres de l'ABTO. Ce cours a été adapté en 2008 et hébergé chez le projet européen Travelife. Les tour-opérateurs disposent ainsi d'un module d'entraînement susceptible de les aider à convertir dans leur gestion les principes de durabilité. Notons aussi que depuis 2007 un Travel Award Tourisme durable est décerné.
- 7.5) Enfin, l'ABTO s'insurge contre le **tourisme sexuel et la prostitution infantile** en particulier. L'accent est mis aujourd'hui sur la prévention. Enfin, ce thème est régulièrement abordé aux réunions de l'ABTO, dans la brochure et sur le site de l'ABTO. L'ABTO souhaite une approche positive de cette problématique. Il ne peut cependant être question de supprimer certaines destinations uniquement en raison de la conduite injustifiable d'un petit groupe de voyageurs.

8) Brussels Airport

Brussels Airport est un partenaire important pour les membres de l'ABTO. Cette entreprise est d'ailleurs membre associé de l'ABTO depuis plusieurs années. Ensemble, nous tentons d'améliorer les opérations de nos membres et le confort de nos clients.

De nombreux points d'action de l'ABTO ont déjà été réalisés : davantage d'emplacements de parking, augmentation du nombre de badges, ouverture d'un snack-corner accessible 24 heures sur 24, installations pour les enfants, pharmacie, mention des vols charter dans l'indicateur de l'aéroport, etc.

D'autres thèmes, comme l'aménagement de salles d'attente spécialement équipées pour les victimes de retards de trafic et des caddies pour l'airside restent actuels.

Fin septembre 2009, le projet de modernisation de l'ancien terminal a été présenté aux membres de l'ABTO. Pour l'été 2010, Brussels Airport va entièrement moderniser ce terminal en un terminal leisure, pour que notre aéroport dispose également d'un produit qualitatif, adapté aux besoins spécifiques des vacanciers.

Avec cet investissement important, l'aéroport reconnaît l'importance de l'activité des tour opérateurs pour l'aéroport de Zaventem. Les dernières années, l'on a clairement constaté que l'activité tour-operating représente une importante source de stabilité pour l'aéroport. La part du trafic leisure et charter a augmenté énormément après la disparition de la Sabena. Entre novembre 2008 et octobre 2009, les membres de l'ABTO ont vendu 1.760.000 vacances avion, représentant plus de 3,5 millions de passagers (départ et arrivée) (vols secs non inclus).

Avec près de 4 millions de passagers au départ et à l'arrivée, les membres de l'ABTO représentent environ 25% du trafic à l'aéroport.

Nous souhaitons en profiter pour remercier Brussels Airport pour la collaboration constructive durant l'année écoulée. Et nous espérons que la tradition de concertation avec les plus importants utilisateurs pourra se poursuivre.

9) Fonds de Garantie Voyages

Après une année boursière difficile en 2008, le Fonds de Garantie Voyages a à nouveau réussi à augmenter substantiellement ses réserves. 2009 a à nouveau été une très bonne année pour le Fonds de Garantie Voyages. L'année dernière, une seule entreprise a fait faillite et elle n'a engendré aucun dommage pour le fonds. Le nombre de faillites dans le secteur touristique est resté limité dans un contexte économique difficile.

2009 s'est clôturé comme les années précédentes avec un **résultat d'exploitation positif**. Le résultat positif a été renforcé par de bons résultats de placement et les réserves ont à nouveau augmenté. La valeur du portefeuille d'actions a augmenté de 14% durant l'année écoulée.

Les résultats d'exploitation positifs enregistrés les dernières années par le Fonds de Garantie ainsi que l'expertise développée bénéficient enfin aux mutualistes. Ce qui permet que les primes puissent continuer à diminuer.

Lorsque les réserves seront suffisantes, les primes pourraient être totalement supprimées comme c'est déjà le cas aux Pays-Bas.

Fin 2009, il y avait 581 entreprises (+/- 1100 points de vente) affiliées au Fonds de Garantie. Le chiffre d'affaires brut des sociétés affiliées auprès du Fonds de Garantie Voyages s'élevait l'année dernière à 5,4 milliards d'euro. La valeur assurée en matière d'organisation de voyages s'élevait l'année dernière à 2,5 milliards d'euros.

L'ABTO est représentée au Fonds de Garantie par **Stefan Boone, Herman Vansteenstraeten, Geert Raes et Roland Van Hulle**. Nous remercions nos délégués pour leur engagement constant visant à faire du Fonds de Garantie un indicateur solide de notre industrie.

10) Commission de Litiges Voyages

L'asbl Commission de Litiges Voyages a à nouveau tranché plus de litiges durant l'année écoulée. En 2009, **152 dossiers** ont été traités par les collèges arbitraux de la Commission de Litiges Voyages.

Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission Litiges Voyages continue à diminuer. En 2009, le secrétariat de la Commission de Litiges a reçu 612 lettres, une baisse d'environ 25%. Le pourcentage de plaintes auprès de la Commission de Litiges Voyages s'élève environ à 0,02%, 2 plaintes sur 10.000 Voyages.

Un fait marquant est le succès croissant de la procédure de conciliation. Depuis l'été 2006, les conditions générales mentionnent cette procédure. Pour les dossiers difficiles, les parties peuvent désormais faire appel à la procédure de conciliation. Avec l'aide d'un conciliateur indépendant, les parties essaient d'arriver à un règlement à l'amiable. En 2009, une procédure de conciliation a été entamée pour 91 dossiers.

Bien que le client belge soit globalement un client satisfait – comme il ressort de la dernière enquête vacances du WES, 90% de nos clients qualifient leur voyage d'excellent ou de bon, et seuls 0,9% sont insatisfaits – nous constatons que ces dernières années, sous l'impulsion des associations de consommateurs, ce client est devenu de plus en plus adulte et exigeant, une tendance que l'on retrouve également dans les pays voisins.

C'est pourquoi, le souci de la qualité est essentiel, surtout lorsqu'on sait qu'un client satisfait fait part de sa bonne expérience à 2 personnes tandis qu'un client mécontent raconte sa mésaventure à 10 personnes et à combien d'autres avec les réseaux sociaux ? Comme la plupart des organisateurs de voyages comprennent l'importance d'un juste souci de la qualité, la grande majorité des plaintes sont aujourd'hui réglées à l'amiable et ne doivent donc plus passer devant le collègue arbitral.

Les sentences d'arbitrage peuvent être d'une grande aide dans le traitement des litiges. Le résumé des sentences peut être consulté sur le site internet de la Commission Litiges, un outil pratique pour les arbitres, les voyageurs et les agences de voyages. Courant 2009 il a été décidé de mettre toutes les sentences à la disposition du public. A partir de 2010, les sentences anonymes seront disponibles sur le site internet de la Commission Litiges.

La Commission Litiges Voyages organise des journées d'études pour la formation et formation continue des présidents, arbitres et dirigeants d'associations.

Les arbitres de l'ABTO ont participé l'an dernier à **19 des 24 séances** des collèges d'arbitrage. Dans la mesure du possible, des experts TO sont à présent désignés pour chaque séance où un TO est impliqué.

Nous remercions nos arbitres (**Veerle De Boeck, Marc Lambert, Ronny Margodt, Claude Pérignon, Pieter-Jan Pollentier et Laurence Feneau**) pour leur dévouement.

11) Divers

- Le secrétariat de l'ABTO suit de près les événements de l'industrie touristique et envoie quotidiennement des informations à ses membres. La newsletter hebdomadaire informe les membres des développements les plus importants de l'industrie du tourisme au niveau national et international.
- L'ABTO est aussi un centre d'informations auquel les membres peuvent adresser leurs questions, demander un avis juridique (législation touristique, pratiques commerciales, aérien, fiscalité, etc.) mais aussi obtenir des informations sur les pays et la santé, des informations sur les détenteurs de licence, les organisateurs de voyages étrangers, etc. Les documents les plus importants sont rassemblés sur l'extranet auquel les membres ont un accès permanent.
- Lors des réunions mensuelles, on aborde les dossiers d'actualité et définit les actions. Pour les matières spécialisées, des groupes de travail et des commissions préparent des dossiers.
- L'ABTO reçoit aussi de nombreuses demandes d'**informations** émanant de particuliers, d'étudiants et des autorités. Le secrétariat reçoit chaque jour des dizaines de coups de téléphone et d'e-mails. Le site de l'ABTO (www.abto.be) offre une réponse aux questions les plus fréquentes. Bien que la prestation de services à des tiers ne soit pas vraiment dans les tâches de l'ABTO, nous essayons dans la mesure du possible de donner un coup de main à chacun. Nous souhaitons cependant que toute demande d'information soit faite par écrit.
- L'ABTO entretient de nombreux contacts avec l'industrie du voyage. C'est pourquoi elle ouvre certaines de ses réunions aux non-membres, par exemple lorsqu'elle invite un interlocuteur important.
- La **réception de Nouvel An de l'ABTO** est une tradition. Chaque année, nous envoyons plus de 300 invitations. Vous trouverez rarement une telle concentration de dirigeants de l'industrie du voyage!
- Cette année encore, une centaine d'articles initiés par l'ABTO ont été publiés. Vous pouvez contacter l'ABTO par mail aux adresses abto@skynet.be ou info@abto.be.

Veerle De Boeck
Secrétaire générale